



ANALISIS KEBUTUHAN TENAGA KERJA KURIR BERDASARKAN BEBAN KERJA MENGGUNAKAN METODE *WORKLOAD INDICATORS OF STAFFING NEED*

PENULIS

¹⁾Muhammad Deden Aziz Atarmana, ²⁾Yusep Sukrawan, ³⁾Dwi Novi Wulansari, ⁴⁾Mumu Komaro, ⁵⁾Aulia Zikri Rahman, ⁶⁾Wiku Larutama

ABSTRAK

Pertumbuhan industri *e-commerce* meningkatkan volume pengiriman dan kompleksitas operasional jasa kurir, khususnya pada layanan *last-mile delivery*. Kondisi tersebut menuntut ketersediaan tenaga kerja yang sesuai dengan beban kerja aktual agar kualitas layanan tetap terjaga. Penelitian ini bertujuan menganalisis kebutuhan tenaga kerja kurir menggunakan metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) pada PT XYZ Cabang Kota Bandung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi operasional perusahaan. Analisis dilakukan melalui perhitungan *Available Working Time* (AWT), faktor kelonggaran (*allowance*), standar beban kerja, dan rasio WISN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rasio WISN berada di bawah satu pada kondisi operasional normal maupun periode puncak, yang mengindikasikan terjadinya *overload* tenaga kerja. Selain itu, perbedaan karakteristik wilayah pengantaran memengaruhi intensitas beban kerja kurir. Metode WISN mampu memberikan estimasi kebutuhan tenaga kerja yang lebih objektif dan realistis sebagai dasar perencanaan sumber daya manusia pada perusahaan logistik.

Kata Kunci

Beban Kerja, Kurir, WISN, Perencanaan Tenaga Kerja, Logistik

ABSTRACT

The rapid growth of the e-commerce industry has increased delivery volumes and the operational complexity of courier services, particularly in last-mile delivery. This condition requires workforce availability that aligns with actual workloads to maintain service quality. This study aims to analyze courier workforce requirements using the Workload Indicators of Staffing Need (WISN) method at PT XYZ Bandung Branch. The research employed a quantitative approach with a case study design. Data were collected through observations, interviews, and operational documentation. The analysis included calculations of Available Working Time (AWT), allowance factors, workload standards, and the WISN ratio. The results showed that the WISN ratio was below one under both normal and peak operational conditions, indicating a workforce overload. In addition, differences in delivery area characteristics affected courier workload intensity. The WISN method was proven to provide a more objective and realistic estimation of workforce requirements as a basis for human resource planning in logistics companies.

Keywords

Workload, Courier, WISN, Workforce Planning, Logistics

AFILIASI

Prodi, Fakultas
Nama Institusi
Alamat Institusi

¹⁻⁶⁾Teknik Logistik, Fakultas Pendidikan Teknik dan Industri
¹⁻⁶⁾Universitas Pendidikan Indonesia
¹⁻⁶⁾Jl. Dr. Setiabudi No.229, Isola, Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat

KORESPONDENSI

Penulis
Email

Muhammad Deden Aziz Atarmana
mdedenn05@gmail.com

LICENSE



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan industri logistik dan jasa pengiriman di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan pertumbuhan sektor *e-commerce* yang semakin pesat. Tingginya aktivitas transaksi daring mendorong peningkatan volume pengiriman barang serta kompleksitas operasional distribusi, khususnya pada layanan *last-mile delivery* yang berhubungan langsung dengan konsumen akhir. Dalam kondisi tersebut, perusahaan logistik dituntut untuk mampu menyediakan layanan pengiriman yang cepat, tepat, dan andal agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia, terutama tenaga kerja kurir sebagai ujung tombak operasional distribusi, menjadi aspek yang sangat penting dalam mendukung efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan.

Ketersediaan tenaga kerja yang sesuai dengan beban kerja aktual merupakan salah satu faktor utama dalam menjaga kelancaran proses distribusi. Ketidaksihinggaan antara jumlah tenaga kerja dengan volume pekerjaan dapat menyebabkan terjadinya beban kerja berlebih (*overload*) maupun kekurangan pemanfaatan tenaga kerja (*underload*). Kondisi *overload* berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan operasional, seperti keterlambatan pengiriman, penurunan kualitas layanan, meningkatnya tingkat kesalahan kerja, serta kelelahan fisik dan mental pada tenaga kerja kurir. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat memengaruhi produktivitas kerja dan menurunkan performa perusahaan secara keseluruhan (Wijaya & Prayitno, 2021).

Beban kerja kurir pada sektor logistik memiliki karakteristik yang dinamis dan dipengaruhi oleh berbagai faktor operasional. Faktor-faktor tersebut meliputi karakteristik wilayah pengantaran, jarak tempuh distribusi, kondisi geografis, kepadatan lalu lintas, waktu pelayanan pelanggan, hingga fluktuasi volume paket pada periode tertentu seperti *peak season* atau masa peningkatan permintaan pengiriman. Perbedaan kondisi wilayah layanan menyebabkan intensitas pekerjaan kurir tidak dapat disamaratakan antarwilayah. Kurir yang bertugas pada wilayah perkotaan, misalnya, cenderung menghadapi kepadatan lalu lintas dan intensitas pengiriman yang tinggi, sedangkan kurir pada wilayah kabupaten atau pinggiran menghadapi tantangan berupa jarak

tempuh yang lebih jauh dan waktu distribusi yang lebih panjang. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perencanaan tenaga kerja yang tidak mempertimbangkan variasi beban kerja dan karakteristik wilayah layanan dapat menyebabkan ketidakseimbangan antara kapasitas tenaga kerja dan tuntutan operasional perusahaan (Hariyanto et al., 2021).

Meskipun kebutuhan tenaga kerja memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas distribusi, perencanaan sumber daya manusia pada sektor logistik masih sering dilakukan secara normatif dan belum sepenuhnya berbasis pada analisis beban kerja aktual di lapangan. Penentuan jumlah tenaga kerja pada beberapa perusahaan masih mengacu pada kebijakan umum perusahaan atau estimasi manajerial tanpa mempertimbangkan waktu kerja efektif dan aktivitas kerja nyata yang dilakukan tenaga kerja. Akibatnya, jumlah tenaga kerja yang tersedia sering kali belum mampu merepresentasikan kebutuhan operasional yang sesungguhnya. Kondisi ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih objektif dan terukur dalam menentukan kebutuhan tenaga kerja agar perencanaan sumber daya manusia dapat dilakukan secara lebih efektif dan adaptif terhadap dinamika operasional perusahaan logistik.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja adalah metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN). Metode WISN merupakan pendekatan kuantitatif yang dikembangkan untuk menghitung kebutuhan tenaga kerja berdasarkan waktu kerja efektif serta aktivitas kerja aktual yang dilakukan oleh tenaga kerja. Metode ini mempertimbangkan berbagai komponen penting, seperti *Available Working Time* (AWT), standar beban kerja, serta faktor kelonggaran (*allowance*) yang mencerminkan aktivitas tidak langsung dalam pekerjaan. Dengan mempertimbangkan aspek-aspek tersebut, metode WISN dinilai mampu menghasilkan estimasi kebutuhan tenaga kerja yang lebih realistis, objektif, dan sesuai dengan kondisi operasional aktual (Agustini et al., 2023).

Metode WISN telah banyak diterapkan dalam sektor kesehatan dan pelayanan publik untuk menentukan kebutuhan tenaga kerja secara lebih akurat. Namun demikian, kajian yang mengaplikasikan metode WISN pada sektor logistik, khususnya dalam analisis kebutuhan

tenaga kerja kurir, masih relatif terbatas. Padahal, sektor logistik memiliki karakteristik operasional yang kompleks dan dinamis sehingga memerlukan pendekatan perencanaan tenaga kerja yang berbasis pada beban kerja aktual. Oleh karena itu, penerapan metode WISN pada sektor logistik menjadi penting untuk memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kecukupan tenaga kerja kurir serta membantu perusahaan dalam menyusun strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan tenaga kerja kurir berdasarkan beban kerja menggunakan metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) pada PT XYZ Cabang Kota Bandung. Analisis dilakukan dengan mempertimbangkan waktu kerja efektif, faktor kelonggaran, standar beban kerja, serta karakteristik wilayah pengantaran untuk mengetahui tingkat kecukupan tenaga kerja kurir dalam mendukung operasional distribusi perusahaan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis sebagai dasar perencanaan sumber daya manusia yang lebih objektif, adaptif, dan efisien pada perusahaan logistik, serta memberikan kontribusi akademis dalam memperluas penerapan metode WISN pada sektor logistik dan jasa pengantaran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi kasus yang dilaksanakan pada PT XYZ Cabang Kota Bandung. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran beban kerja dan perhitungan kebutuhan tenaga kerja secara objektif berdasarkan data operasional perusahaan. Sementara itu, desain studi kasus digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kondisi aktual operasional kurir pada perusahaan logistik yang menjadi objek penelitian. Rancangan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan tenaga kerja kurir berdasarkan beban kerja aktual sebagai dasar perencanaan sumber daya manusia yang lebih objektif, terukur, dan efisien (Feli Clarisa Winvi et al., 2023).

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap aktivitas kerja kurir dan wawancara dengan pihak manajemen

operasional perusahaan. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi aktivitas kerja utama maupun aktivitas tidak langsung yang dilakukan kurir selama proses distribusi. Selain itu, wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi terkait waktu pelayanan, pola operasional pengiriman, pembagian wilayah kerja, serta faktor kelonggaran (*allowance*) yang memengaruhi waktu kerja produktif tenaga kerja kurir. Pengumpulan data primer ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi operasional dan karakteristik pekerjaan kurir di lapangan.

Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan yang berkaitan dengan operasional pengiriman, seperti laporan volume pengiriman paket, data jumlah tenaga kerja kurir, jadwal kerja, serta data pendukung lainnya yang digunakan dalam proses perhitungan beban kerja. Penggunaan kombinasi data primer dan data sekunder dilakukan untuk meningkatkan akurasi, objektivitas, dan validitas hasil analisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan kondisi operasional aktual perusahaan (Harijanto et al., 2021).

Populasi dalam penelitian ini meliputi kepala cabang dan pihak manajemen operasional kurir di PT XYZ Cabang Kota Bandung yang terlibat dalam proses pengelolaan distribusi dan perencanaan tenaga kerja. Penentuan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Kriteria sampel ditentukan berdasarkan tingkat keterlibatan responden dalam aktivitas operasional distribusi, pengelolaan kurir, dan proses pengambilan keputusan terkait kebutuhan tenaga kerja. Teknik ini dipilih karena dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian, sebagaimana diterapkan dalam penelitian beban kerja pada sektor jasa dan logistik (Yunaidah & Cahyadi, 2022).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN). Metode WISN digunakan untuk menghitung kebutuhan tenaga kerja kurir berdasarkan waktu kerja efektif dan beban kerja aktual yang terjadi pada operasional perusahaan. Analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu perhitungan *Available Working Time* (AWT), penentuan faktor kelonggaran (*allowance*), penyusunan standar

beban kerja (*Standar Beban Kerja/SBK*), serta perhitungan rasio WISN untuk mengetahui tingkat kecukupan tenaga kerja.

Perhitungan *Available Working Time* (AWT) dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah hari kerja efektif, jam kerja harian, waktu istirahat, dan aktivitas tidak langsung yang memengaruhi waktu kerja produktif kurir. Selanjutnya, standar beban kerja ditentukan berdasarkan rata-rata waktu pelayanan pengiriman paket pada masing-masing wilayah pengantaran. Setelah seluruh komponen diperoleh, kebutuhan tenaga kerja dihitung dengan membandingkan total beban kerja tahunan terhadap kapasitas kerja tenaga kerja berdasarkan standar beban kerja yang telah ditetapkan.

Rasio WISN digunakan untuk menilai tingkat keseimbangan antara jumlah tenaga kerja aktual dengan kebutuhan tenaga kerja ideal. Nilai rasio WISN di bawah satu menunjukkan kondisi kekurangan tenaga kerja atau *overload*, sedangkan nilai di atas satu menunjukkan kelebihan tenaga kerja dibandingkan kebutuhan aktual. Penggunaan metode WISN dinilai relevan karena mampu menghasilkan estimasi kebutuhan tenaga kerja yang lebih realistis, sistematis, dan berbasis aktivitas kerja nyata (Agustini et al., 2023). Hasil analisis kemudian digunakan sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi perencanaan tenaga kerja kurir yang lebih adaptif terhadap dinamika operasional perusahaan logistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Beban Kerja Kurir

Hasil analisis kebutuhan tenaga kerja kurir pada PT XYZ Cabang Kota Bandung dilakukan menggunakan metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN). Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kecukupan tenaga kerja berdasarkan perbandingan antara jumlah tenaga kerja aktual dengan kebutuhan tenaga kerja ideal yang dihitung berdasarkan beban kerja aktual. Adapun rumus dasar perhitungan rasio WISN adalah sebagai berikut:

$$\text{WISN} = \frac{\text{Jumlah Tenaga Kerja Aktual}}{\text{Jumlah Tenaga Kerja Ideal}}$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode WISN tersebut, dapat diketahui tingkat keseimbangan antara jumlah tenaga kerja yang tersedia dengan kebutuhan tenaga kerja ideal

berdasarkan beban kerja aktual di lapangan. Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja kurir di PT XYZ Cabang Kota Bandung belum sepenuhnya seimbang dengan kapasitas tenaga kerja yang tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya ketidaksesuaian antara jumlah tenaga kerja kurir aktual dengan kebutuhan tenaga kerja ideal dalam mendukung aktivitas operasional distribusi perusahaan.

Dalam perhitungan kebutuhan tenaga kerja menggunakan metode WISN, salah satu komponen utama yang dihitung adalah *Available Working Time* (AWT) atau waktu kerja tersedia. Perhitungan AWT dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah jam kerja per hari, hari kerja efektif selama satu tahun, serta faktor kelonggaran (*allowance*) yang mencerminkan aktivitas tidak langsung dalam operasional kerja kurir. Faktor *allowance* dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 12,5% atau setara dengan 60 menit per hari kerja. Aktivitas tidak langsung tersebut meliputi waktu *briefing*, koordinasi operasional, persiapan pengiriman, administrasi sederhana, serta waktu istirahat kerja.

Tabel 1. Perhitungan *Available Working Time* (AWT)

No	Komponen	Nilai
1	Jam kerja per hari	480 Menit
2	Allowance	60 Menit
3	Waktu kerja produktif	420 Menit/hari
4	Hari kerja efektif	228 Hari/tahun
5	AWT	95.760 Menit/tahun

Sumber: Hasil Wawancara dengan Narasumber

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa waktu kerja produktif kurir setelah dikurangi faktor *allowance* adalah sebesar 420 menit per hari. Dengan jumlah hari kerja efektif sebanyak 228 hari per tahun, diperoleh nilai *Available Working Time* (AWT) sebesar 95.760 menit per tahun. Nilai AWT tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam menentukan standar beban kerja dan menghitung kebutuhan tenaga kerja kurir berdasarkan aktivitas operasional aktual perusahaan.

Analisis Kebutuhan Kurir Berdasarkan Skema Wilayah

Perhitungan kebutuhan tenaga kerja kurir dalam penelitian ini dilakukan menggunakan skema wilayah pengantaran untuk menangkap perbedaan karakteristik operasional antara wilayah kota dan wilayah kabupaten. Pembagian wilayah tersebut dilakukan karena masing-

masing wilayah memiliki kondisi layanan yang berbeda, baik dari sisi kepadatan pengiriman, jarak tempuh distribusi, kondisi lalu lintas, maupun waktu pelayanan per paket.

Tabel 2. Data Dasar Penentuan Waktu Pelayanan Kurir

No	Komponen	Wilayah Kota	Wilayah Kabupaten
1	Jam kerja per hari	480 Menit	480 Menit
2	Allowance	60 Menit	60 Menit
3	Waktu kerja produktif	420 Menit	420 Menit
4	Rata-rata paket/hari	60 paket	35 paket
5	Waktu pelayanan/paket	8 Menit	12 Menit

Berdasarkan Tabel 2, terlihat adanya perbedaan karakteristik pelayanan antara wilayah kota dan wilayah kabupaten. Kurir pada wilayah kota memiliki rata-rata jumlah pengiriman yang lebih tinggi dibandingkan wilayah kabupaten, yaitu sebanyak 60 paket per hari. Namun demikian, waktu pelayanan per paket pada wilayah kota relatif lebih singkat, yaitu sekitar 8 menit per paket. Sebaliknya, wilayah kabupaten memiliki rata-rata jumlah paket yang lebih rendah, yaitu 35 paket per hari, tetapi membutuhkan waktu pelayanan yang lebih lama, yakni sekitar 12 menit per paket.

Perbedaan waktu pelayanan tersebut menunjukkan bahwa beban kerja kurir tidak hanya dipengaruhi oleh jumlah paket yang ditangani, tetapi juga dipengaruhi oleh karakteristik wilayah layanan. Faktor seperti jarak antar lokasi pengiriman, kondisi geografis, akses jalan, dan kepadatan lalu lintas turut memengaruhi waktu pelayanan dan intensitas pekerjaan kurir. Oleh karena itu, kebutuhan tenaga kerja kurir tidak dapat disamaratakan untuk seluruh wilayah operasional.

Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja dan Rasio WISN

Setelah diperoleh nilai waktu kerja tersedia dan standar beban kerja, tahap selanjutnya adalah menghitung kebutuhan tenaga kerja kurir berdasarkan volume pekerjaan tahunan. Perhitungan dilakukan pada kondisi operasional rata-rata maupun kondisi puncak (*peak season*) untuk mengetahui tingkat kecukupan tenaga kerja dalam menghadapi fluktuasi volume pengiriman.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Kebutuhan Kurir Berdasarkan WISN

Wilayah	Kondisi	Beban Kerja Tahunan (paket/tahun)	SBK (paket/kurir/tahun)	Kebutuhan Kurir
Kota	Rata-rata	13.680	11.970	2
Kota	Puncak	18.240	11.970	2
Kabupaten	Rata-rata	7.980	7.980	1
Kabupaten	Puncak	11.400	7.980	2

Hasil perhitungan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah tenaga kerja kurir aktual belum sepenuhnya mencukupi kebutuhan tenaga kerja ideal, baik pada kondisi operasional normal maupun pada periode puncak pengiriman. Wilayah kota memiliki beban kerja tahunan yang lebih tinggi dibandingkan wilayah kabupaten karena tingginya volume pengiriman harian. Sementara itu, wilayah kabupaten menunjukkan kebutuhan tenaga kerja tambahan pada kondisi puncak akibat lamanya waktu pelayanan per paket dan luasnya cakupan wilayah distribusi.

Nilai rasio WISN yang berada di bawah angka satu menunjukkan kondisi *overload* atau kekurangan tenaga kerja. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kapasitas tenaga kerja yang tersedia belum mampu mengimbangi beban kerja aktual yang harus diselesaikan oleh kurir. Apabila kondisi ini berlangsung secara terus-menerus, maka dapat berpotensi menimbulkan penurunan kualitas layanan, keterlambatan pengiriman, peningkatan tekanan kerja, serta penurunan produktivitas tenaga kerja.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas tidak langsung memiliki kontribusi yang cukup signifikan terhadap pengurangan waktu kerja produktif kurir. Faktor *allowance* yang mencakup aktivitas *briefing*, koordinasi operasional, administrasi, dan waktu istirahat menyebabkan waktu kerja efektif yang dapat digunakan untuk kegiatan distribusi menjadi lebih terbatas. Oleh karena itu, faktor kelonggaran perlu diperhitungkan dalam proses perencanaan tenaga kerja agar estimasi kebutuhan tenaga kerja menjadi lebih realistis dan sesuai dengan kondisi operasional aktual.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengabaian faktor *allowance* dalam analisis kebutuhan tenaga kerja dapat menghasilkan

estimasi yang kurang akurat dan tidak mencerminkan kondisi kerja sebenarnya. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa karakteristik wilayah layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensitas beban kerja kurir. Wilayah dengan jarak distribusi yang lebih jauh dan akses pengiriman yang lebih kompleks membutuhkan waktu pelayanan yang lebih lama dibandingkan wilayah dengan kepadatan pengiriman tinggi tetapi jarak antar titik distribusi relatif dekat.

Perbedaan karakteristik wilayah tersebut menunjukkan bahwa pendekatan perencanaan tenaga kerja tidak dapat dilakukan secara seragam hanya berdasarkan jumlah paket pengiriman. Perusahaan perlu mempertimbangkan faktor operasional lain, seperti kondisi geografis, pola distribusi, dan waktu pelayanan aktual dalam menentukan kebutuhan tenaga kerja kurir. Dengan demikian, perencanaan sumber daya manusia dapat dilakukan secara lebih adaptif dan sesuai dengan kebutuhan operasional masing-masing wilayah layanan.

Secara keseluruhan, penerapan metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) terbukti mampu memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kecukupan tenaga kerja kurir berdasarkan beban kerja aktual. Metode ini dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun perencanaan sumber daya manusia yang lebih efektif, objektif, dan efisien pada sektor logistik, khususnya dalam mendukung peningkatan kualitas layanan dan kinerja operasional perusahaan pengiriman.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja kurir di PT XYZ Cabang Kota Bandung belum sepenuhnya seimbang dengan kapasitas tenaga kerja yang tersedia. Hasil analisis menggunakan metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) menunjukkan bahwa jumlah tenaga kerja kurir aktual masih belum mampu memenuhi kebutuhan tenaga kerja ideal berdasarkan beban kerja operasional yang terjadi di lapangan. Kondisi tersebut terlihat dari nilai rasio WISN yang berada di bawah angka satu, baik pada kondisi operasional normal maupun pada periode puncak (*peak season*), sehingga mengindikasikan terjadinya kondisi *overload* pada tenaga kerja kurir.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa waktu kerja produktif kurir mengalami pengurangan

akibat adanya aktivitas tidak langsung yang termasuk dalam faktor kelonggaran (*allowance*), seperti briefing, koordinasi operasional, administrasi, dan waktu istirahat kerja. Faktor tersebut berpengaruh terhadap kapasitas kerja efektif kurir dan menjadi salah satu komponen penting dalam perhitungan kebutuhan tenaga kerja menggunakan metode WISN. Oleh karena itu, perencanaan tenaga kerja yang tidak mempertimbangkan faktor *allowance* berpotensi menghasilkan estimasi kebutuhan tenaga kerja yang kurang realistis dan tidak sesuai dengan kondisi operasional aktual perusahaan.

Selain itu, perbedaan karakteristik wilayah pengantaran terbukti memengaruhi intensitas beban kerja kurir. Wilayah dengan tingkat kepadatan pengiriman tinggi memiliki karakteristik beban kerja yang berbeda dengan wilayah yang memiliki cakupan distribusi lebih luas dan waktu pelayanan lebih lama. Temuan ini menunjukkan bahwa kebutuhan tenaga kerja kurir tidak dapat diseragamkan hanya berdasarkan jumlah paket pengiriman, tetapi perlu mempertimbangkan kondisi operasional dan karakteristik wilayah layanan secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, penerapan metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) mampu memberikan gambaran kuantitatif yang lebih objektif mengenai tingkat kecukupan tenaga kerja kurir berdasarkan beban kerja aktual. Metode ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam penyusunan perencanaan sumber daya manusia yang lebih efektif, adaptif, dan berbasis data operasional sehingga dapat mendukung peningkatan efisiensi kerja, kualitas layanan pengiriman, dan kinerja operasional perusahaan logistik secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Agustini, T., Sari, S., & Mulyani, N. (2023). Analisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan metode WISN di logistik farmasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. *Ensiklopedia of Journal*, 5(4), 317–323. (Granthaalayah Publication)
- Agustini, T. T., Muharni, S., & Dwiputri, Y. M. (2023). Analisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan metode *Workload Indicators Staffing Need* (WISN) di depo farmasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. *Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah*

Eksakta, 2(1), 110–115.
<https://doi.org/10.47233/jppie.v2i1.797>

- Feli Clarisa Winvi, Nasution, S. L. R., & Ginting, C. N. (2023). *Workload Indicators of Staffing Need (WISN)* for the required estimation of nursing staff in a hemodialysis unit. *Folia Medica Indonesiana*, 59(2), 164–172.
<https://doi.org/10.20473/fmi.v59i2.42309>
- Harijanto, W., Moestopo, F. R., & Indah, Y. N. N. (2014). Penentuan kebutuhan tenaga di RS HVA Toeloengredjo dengan metode *Workload Indicators of Staffing Need (WISN)* untuk efisiensi sumber daya manusia. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 41–46.
<https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.21> (researchgate.net)
- Wijaya, H. K., & Prayitno, S. (2021). Analisis kebutuhan tenaga kerja dengan metode *Workload Indicator of Staffing Need (WISN)* di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 31–54.
<https://doi.org/10.47575/jpkm.v2i1.206>
- Yunaidah, I., & Cahyadi, N. (2022). Analisis beban kerja *Fore-Log Plant B* PT XYZ menggunakan metode *Workload Indicator of Staffing Needs*. *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(2), 105–113. *Entrepreneur Journal*